Commissie van Toezicht op het Centrum Veilig Wonen
p/a Ministerie van Economische Zaken
Postbus 20401
2500 EK Den Haag

minister van Economische Zaken, de heer H.G.J. Kamp
Ministerie van Economische Zaken
Postbus 20401
2500 EK Den Haag

Den Haag, 4 september 2015

Betreft: Eerste halfjaarlijkse rapportage 2015 van de Commissie van Toezicht op het Centrum voor Veilig Wonen

Geachte minister,

Met veel genoegen bied ik u de eerste halfjaarlijkse rapportage van de Commissie van Toezicht op het Centrum Veilig Wonen (hierna de commissie) aan. In ons instellingsbesluit is opgenomen dat de commissie tot taak heeft om aan de minister eens per half jaar te rapporteren over de activiteiten van het Centrum Veilig Wonen (CVW). In deze rapportage worden de activiteiten van het CVW besproken vanaf haar start op 5 januari tot en met 1 juli 2015.

Bevindingen van de Commissie

Op 5 januari 2015 is het CVW gestart met haar activiteiten. De bewoners van Groningen staan daarbij voor het CVW op de eerste plaats. Er is bij het CVW veel begrip voor gevolgen van de schade bij bewoners en er is veel aandacht voor de communicatie met hen. De tevredenheid onder bewoners wordt zorgvuldig in de gaten gehouden. Uit het onafhankelijk bewonerstevredenheidonderzoek blijkt dat bewoners het CVW een gemiddeld cijfer geven van 7,5 voor algemene tevredenheid.

In het afgelopen half jaar ontving CVW ruim 15.000 schademeldingen. De schadeafhandeling is door het CVW aanzienlijk verkort. Het proces van melding tot en met de eerste rapportage duurde onder de NAM 6 tot 7 maanden. Het CVW heeft hier voor slechts 6-8 weken nodig. Bovendien is de tevredenheid van bewoners over de schadeafhandeling door het CVW hoog. Voor deze forse verbetering heeft de commissie veel waardering.

Op 16 december 2014 is aan de Kamer gecommuniceerd dat in 2015 bij het CVW de capaciteit zou worden opgebouwd om bij 3000 woningen versterkende maatregelen toe te kunnen passen. De commissie constateert dat deze capaciteit is opgebouwd. Gezien de omstandigheden en de opstartfase van het CVW is productie, die dit jaar met deze capaciteit kan worden behaald, een aparte vraag.

De commissie is van mening dat het aantal van 3000 versterkte woningen niet kan worden behaald. De bijgestelde planning bevestigt dit beeld. Desondanks constateert de commissie een maximale inzet van het CVW.

Voor de toekomstige jaren heeft de commissie vertrouwen dat de gemiddelde productie van ongeveer 3000 in de jaren 2015 en 2016 wel gehaald zal worden door het CVW. De commissie is van mening dat de afspraken met de woningbouwcorporaties hierbij een belangrijk gegeven zijn. Indien deze afspraken worden ingevuld, zal de toekomstige productie sneller verbeteren. Wanneer het langer duurt voordat partijen het eens worden over deze invulling, zal dit aanzienlijke gevolgen hebben voor de toekomstige versterkingen. Hierbij bestaat een gezamenlijke verantwoordelijkheid om de schouders er onder te zetten voor zowel de woningbouwcorporaties als het CVW.

Sinds 1 juli is de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) onder meer aangesteld om meer bestuurlijke regie te kunnen voeren in gemeenten waar de woningen veiliger worden gemaakt c.q. bouwkundig worden versterkt. Een goede afbakening van werkzaamheden ten opzichte van het CVW acht de commissie hierbij van belang. Overlap moet worden voorkomen. De NCG kan duidelijkheid geven over bijvoorbeeld vergunningen, opkoopregelingen en dorpsvernieuwing. Als bestuurlijke regisseur zou de NCG moeten zorgen dat de juiste prioriteiten worden gesteld en er knopen worden doorgehakt indien nodig. De inzet van de NCG zou ertoe moeten leiden dat het CVW haar werkzaamheden sneller en beter kan uitvoeren.

Het CVW is opgericht omdat bewoners steeds minder vertrouwen hadden in de NAM. Door de komst van het CVW wordt de versterkingsopgave meer op afstand van de NAM uitgevoerd. Hierdoor begint het CVW in een situatie waarin het als eerste het vertrouwen van de bewoners moet zien te winnen. Dit kost moeite en tijd. Uit alle gesprekken die de commissie met de betrokkenen heeft gevoerd, wordt het beeld bevestigd dat het CVW hiervoor veel aandacht heeft en daarin veel capaciteit steekt.

Met betrekking tot de rolverdeling tussen NAM en CVW constateert de commissie het volgende. Formeel is NAM de opdrachtgever van CVW en is CVW de uitvoerende instantie. Het contract tussen NAM en CVW is door de commissie bekeken en er is geconcludeerd dat er formeel sprake is van een goede werkverhouding. De commissie constateert daarentegen ook dat NAM in gesprekken nog aan tafel zit, waardoor het CVW haar rol als uitvoerder niet volledig kan invullen. NAM dient een meer terughoudende rol aan te nemen en meer ruimte te bieden aan het CVW.

De capaciteit is beschikbaar, het vertrouwen van bewoners groeit en de schadeafhandeling verloopt aanzienlijk efficiënter. Ondanks de veranderende omstandigheden en de opstartfase is het CVW voortvarend te werk is gegaan. De commissie laat de minister weten dat voor deze prestatie veel waardering bestaat.

Werkwijze en de rol van de Commissie van Toezicht op het CVW

De Commissie van Toezicht is een politiek ingestelde en onafhankelijk toezichthouder van een private onderneming. Om haar toezicht uit te kunnen oefenen heeft de commissie geen beschikking over wettelijke instrumenten. Daarom zijn er afspraken gemaakt met NAM en CVW over het delen van informatie. Zowel NAM als CVW heeft toegezegd dat zij alle informatie zullen delen met de commissie als daarom wordt gevraagd.
De commissie achtte het door de omstandigheden nodig om u intensiever te informeren. Er zijn op 31 maart en 28 april twee tussentijdse rapportages aan u verstuurd. Daarnaast ontstond er de wens dat het CVW op basis van kwartalen zou rapporteren.
De komst van de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) wierp de vraag op of de werkzaamheden van de commissie wellicht niet moesten veranderen. Tijdens de start van zijn werkzaamheden stelde de NCG dat het toezicht op het CVW ook onder de NCG zou kunnen komen te vallen. Hierover is een gesprek geweest en zijn afspraken gemaakt over ieders rol. Toezicht blijft een taak van de commissie en de bestuurlijke regie is een taak die de NCG verricht.

Verhoudingen van het CVW met haar partners

Het CVW staat bij de versterkingsopgave in contact met diverse actoren. De commissie heeft met vrijwel al deze actoren gesproken. Er zijn ook werkbezoeken in het gebied en bij de getroffenen gebracht. In het nu volgende deel wil de commissie per betrokkene bespreken hoe de verhouding is met het CVW. Het CVW is steeds ook naar haar eigen ervaringen gevraagd.

Relatie CVW met bewoners
Het CVW doet haar werk primair voor de bewoners. Zij staan voor het CVW voorop. CVW monitort de tevredenheid van bewoners om op die manier zo goed mogelijk aan de wensen van bewoners tegemoet te kunnen komen. Al voordat het CVW begon met haar werkzaamheden heeft ze via de zgn. Dorpenrondes veel tijd gestoken in communicatie met de bewoners. Het CVW gaat bij haar werkzaamheden empathisch te werk. Ze respecteert de emoties van de bewoners. De aanpak met betrekking tot de Jarinowoningen is daarbij een illustratief voorbeeld. Met iedere bewoner wordt apart gekeken naar de wensen en wordt een eigen plan gemaakt.

Verhouding CVW met NAM
De commissie constateert dat de werkverhouding tussen NAM en CVW gedurende het eerste half jaar is verbeterd. CVW heeft haar eigen expertise, mankracht en werkwijze opgebouwd die los staat van de NAM. De verhouding tussen de directies van CVW en de NAM is uitgegroeid tot een kritische, maar goede relatie. Tussen beide directies is regelmatig overleg.
Het viel de commissie desalniettemin op dat NAM samen met CVW onderhandelt met de woningbouwcorporaties. Ook bij schadeherstel blijkt NAM in diverse cases uiteindelijk betrokken te worden bij de afhandeling. Die betrokkenheid van NAM is voor de commissie enerzijds verklaarbaar, maar een te grote betrokkenheid van NAM kan anderzijds nadelige gevolgen hebben voor de legitimiteit van het CVW onder bewoners. De commissie is daarom van mening dat terughoudendheid van de NAM geboden moet zijn met betrekking tot de uitvoering van de versterkingsopgave. Het CVW, niet NAM, dient het enig zichtbare contactpunt met betrekking tot schademelding en schadeherstel voor de getroffenen te zijn. De afstand tussen NAM en CVW die in theorie bestaat, moet in de praktijk de juiste uitwerking krijgen.

Verhouding met de aandeelhouders
Het CVW heeft twee aandeelhouders. Schadebedrijf CED bezit 45% van de aandelen en ingenieursbureau Arcadis heeft 55% in bezit. De aandeelhouders houden intensief contact met de directie, zodat de versterkingsopgave zo efficiënt mogelijk wordt uitgevoerd. In het eerste half jaar waren er bezwaren gerezen over de benoeming van een uitvoerende aannemer als directielid van het CVW. Naar aanleiding van de berichtgeving zijn inmiddels adequate maatregelen voorgesteld. Hierover is door de directie contact opgenomen met de aandeelhouders. Het directielid in kwestie is verzocht alle banden te verbreken met de uitvoerende aannemer. Hij zal in die hoedanigheid toetreden als lid van de directie van het CVW. De commissie kan zich vinden in deze genomen maatregelen.

Verhoudingen CVW met Economische Zaken
Het Ministerie van Economische Zaken onderhoudt intensieve contacten met het CVW. Door de gevoeligheid en de politieke druk van het dossier heeft het CVW intensiever gerapporteerd. In plaats van een halfjaarlijkse rapportage, wordt er nu per kwartaal gerapporteerd. Uit gesprekken met CVW komt naar voren dat het ministerie aanzienlijke invloed wil uitoefenen op het CVW. De commissie wijst in dit geval (net als in vorige rapportages) op het belang van een goede rollenscheiding. Het CVW is een uitvoeringsinstantie. Zij staat onder toezicht van een daartoe ingestelde commissie van toezicht.

Verhouding CVW met NCG
Sinds 1 juli dit jaar is de Nationaal Coördinator Groningen (NCG) ingesteld die moet zorgen voor meer publieke regie met betrekking tot schadeherstel en de versterkingsopgave. Op directieniveau voeren CVW, NCG en NAM wekelijks overleg met elkaar. Knelpunten worden door het CVW besproken met de NCG zodat deze sneller kunnen worden opgelost. De NCG heeft aangegeven dat dat de belangrijkste

doelstellingen van het CVW zullen worden opgenomen in de meerjarenplanning van de NCG waarover het kabinet in december zal besluiten.
De commissie is van mening dat met de komst van de NCG er voor het CVW één bestuurlijk aanspreekpunt komt. NCG moet mede de omstandigheden proberen te creëren zodat CVW haar werk als uitvoerende instantie zo goed mogelijk kan invullen. De rol van de NCG is nieuw. Aan het einde van het jaar wordt duidelijk in hoeverre de NCG het CVW heeft kunnen ontlasten. De commissie vindt een heldere rollenscheiding belangrijk.

Verhouding met de gemeente Groningen
Naast contact met alle gemeenten in de kerngebieden heeft het CVW ook contact met de gemeente Groningen. De gemeente Groningen heeft een bijzondere positie binnen de aardbevingenproblematiek. De risico's voor de stad zijn groter, er wonen meer mensen en er zijn meer grote gebouwen. De gemeente heeft regelmatig overleg met het CVW. De gemeente Groningen is vanwege haar omvang van grote invloed voor de economie en de toekomst van de regio. Het contact met CVW is goed.

Bestuurlijke drukte door diverse actoren
Bij de problematiek als gevolg van de gaswinning is er sprake van een hoge politieke gevoeligheid en een grote bestuurlijke dynamiek. Er is sprake van veel betrokken bestuurders. In dat licht merkt de commissie op dat er door de bestuurlijke drukte en de onduidelijkheid van verantwoordelijkheden het risico bestaat dat betrokkenen naar elkaars verantwoordelijkheden gaan wijzen. Op de vraag wie waar verantwoordelijk voor is, moet een zo helder mogelijk antwoord bestaan.
Vanuit Den Haag is geprobeerd om een centralere aansturing te krijgen. Door onder andere instelling van de NCG moet er een duidelijkere bestuurlijke regie ontstaan. Daarbij gaat een centralere aansturing enerzijds gecombineerd met respect voor ieders decentrale verantwoordelijkheden anderzijds. De commissie signaleert hierbij het risico dat dit door de decentrale overheden kan worden gezien als een beknotting van de eigen verantwoordelijkheden. Een gevolg kan zijn dat overheden tegenover elkaar komen te staan.
In gesprekken tussen de commissie en het CVW is dit onderwerp besproken. Het CVW geeft aan dat zij geconfronteerd wordt met soms tegengestelde geluiden van gemeenten, provincie en Rijk. De commissie erkent het belang van meer publieke regie op dit dossier en verwelkomt de NCG, maar vindt het ook belangrijk dat er een goede balans wordt gevonden tussen ieders verantwoordelijkheden.

De commissie wijst erop dat een geregisseerde aanpak nodig is, maar dat deze uitgevoerd dient te worden met respect voor de autonomie van de lokale overheden. De NCG staat daarbij voor een dilemma. Lokale overheden dienen zich er enerzijds bewust van te zijn dat regie betekent dat autonomie soms gedeeld moet worden. Anderzijds dient de NCG zich bewust te zijn van de gevoeligheid van deze lokale eigen verantwoordelijkheid en deze waar nodig ook te respecteren. De commissie is van mening dat voor behoud van deze balans grote aandacht uitgaat naar de manier van handelen en communiceren met lokale overheden.

Prestaties van het CVW

Analyse van de prestaties: zijn de doelstellingen tot nog toe behaald?
Het CVW heeft gerekend op een capaciteit van gemiddeld 350-600 schademeldingen per week. Gemiddeld ontving het CVW in het tweede half jaar ongeveer 640 schademeldingen per week. De doorlooptijd van schades behelst nu rond de acht weken. De klanttevredenheid van de bewoners is volgens de onderzoeken ruim voldoende. In ongeveer 40% van alle verzonden rapportages is een akkoord bereikt met bewoners. Dat betekent dat bij een meerderheid van alle rapportages nog niet tot overeenstemming is gekomen met bewoners. Een deel kiest voor een contra-expertise. Bewoners nemen daarnaast ook de tijd voor hun reactie op een rapportage van het CVW.

De capaciteit om 3000 woningen en gebouwen veiliger te maken of te versterken is door het CVW opgebouwd. Met het veiliger maken van risicovolle gebouwonderdelen (zoals schoorstenen en andere mogelijk afvallende objecten) is door het CVW voortvarend begonnen. Er blijkt echter dat er meer voorbereidingstijd nodig is voordat met de uitvoering van de ingrijpende maatregelen kan worden begonnen. Bewoners reageren kritisch op de voorgestelde maatregelen en willen graag eerst uitleg. Het CVW zoekt hierbij de balans tussen bewoners vroeg meenemen in het proces en een resultaatgerichte aanpak. Het CVW verwacht dat in de tweede helft van 2015 een inhaalslag gemaakt kan worden. De commissie acht deze inhaalslag op dat punt mogelijk en wijst hierbij wel op het belang van goede en tijdige communicatie met de bewoners.

In het akkoord wordt afgesproken dat 1685 corporatiewoningen in het kerngebied in 2015 en 2016 zullen worden versterkt. Anders dan oorspronkelijk was voorzien zullen de rijtjeswoningen niet alleen versterkt worden, maar ook duurzamer worden gemaakt door toepassing van het zogenaamde nul op de meter concept. De woningen zullen met diverse energiebesparende (bouw)maatregelen worden opgeleverd. Niet alleen worden woningen dus sterker, ze worden ook zuiniger en duurzamer. Over deze woningen is deze zomer een principeakkoord bereikt tussen corporaties, NAM en het Rijk.

De commissie is verheugd over het feit dat niet alleen gekozen is voor het versterken van de woningen, maar ook gekozen is voor de verduurzaming ervan. Hoewel dit tot een complexer bouwproces kan leiden, ziet de commissie duidelijke meerwaarde van de verduurzaming. De commissie heeft waardering voor het feit dat het CVW en andere betrokken organisaties deze extra inspanning willen leveren. De opgedane kennis over het verduurzamen en het 'nul op de meter' brengen van woningen is niet alleen relevant voor corporatiewoningen, maar tevens voor de versterkingsopgave in het hele aardbevingsgebied.

Met deze maatregelen zal de provincie Groningen in een klap een van de meest duurzame gebieden van Nederland worden. Deze keuze leidt, zoals aangegeven, tot een complicatie in het bouwproces. Ze wordt echter door alle betrokken partijen ten volle ondersteund. Vanwege langdurig overleg tussen alle betrokken partijen – met name over de toepassing en de financiering van 'Nul op de Meter', omdat meer tijd nodig is voor bewonerscommunicatie en de diverse besluitvormingstrajecten is het waarschijnlijk dat er helaas minder rijtjeswoningen worden opgeleverd. Daarbij moet wel worden aangetekend, dat die niet alleen worden versterkt, maar ook verduurzaamd zullen zijn naar nul op de meter. CVW maakt op dit moment in samenwerking met diverse woningbouwcorporaties een begin met de versterking van een pilot van 205 woningen. In het vierde kwartaal van 2015 zal er een begin worden gemaakt met de overige woningen. Om de resultaten van de pilot optimaal te benutten, zal de oplevering van deze woningen waarschijnlijk begin 2016 plaatsvinden. Er wordt daarom, ondanks de extra verduurzamingsopgave, vaart gemaakt met de versterkingsopgave.

De bijgestelde planning
Het achterblijven van de resultaten bij de gestelde doelen heeft het CVW ertoe bewogen om haar planning voor 2015 bij te stellen. Op pagina 18 van de rapportage presenteert het CVW een aangepaste planning. Het CVW is van mening dat zij uiteindelijk voor een groter aantal risicovolle gebouwonderdelen versterkingen kan aanbrengen waarmee uiteindelijk de versterkingsopgave wordt gerealiseerd.

Het aantal rijtjeswoningen dat wordt versterkt wordt naar beneden bijgesteld. Het akkoord met de woningbouwcorporaties kwam later tot stand dan was voorzien. Alvorens met de versterking van deze woningen kan worden begonnen, zullen er nog diverse procedures moeten worden doorlopen. Vanwege hun eigen bijdrage aan de versterkingsopgave moeten corporaties nog financieel door het Waarborgfonds Sociale Woningbouw (WSW) worden beoordeeld. Er zullen nieuwe aanvragen ingediend moeten worden voor de Stimuleringsregeling Energieprestatie Huurwoningen (STEP). Bewoners zullen ook toestemming moeten geven voor de versterking van hun huurwoning.
De commissie constateert dat er minder rijtjeswoningen in 2015 zullen worden versterkt. Zij heeft er vertrouwen in dat volgend jaar de productie verder kan worden verhoogd indien de afspraken met de woningbouwcorporaties snel en effectief worden ingevuld.

Het belang van vertrouwen voor het werk van het CVW
Zoals eerder aangegeven is het vertrouwen van bewoners in het CVW essentieel. Immers: vertrouwen gaat te paard en komt te voet. Het CVW is zich er zeer bewust van dat het verkrijgen daarvan een specifieke aanpak richting bewoners vereist. Communicatie naar bewoners staat centraal en ze vraagt bewoners voortdurend naar hun tevredenheid.

Dat vertrouwen is mede afhankelijk van diverse zaken waar het CVW geen invloed op heeft of kan hebben. Een aardbeving kan leiden tot extra schademeldingen waardoor de doorlooptijd mogelijk oploopt. Die extra doorlooptijd kan leiden tot vragen en mogelijk tot kritiek van bewoners. De commissie constateert dat het tijd kost om het vertrouwen van bewoners en andere betrokken organisaties (zoals woningcorporaties) te verkrijgen. Deze benodigde tijd kan van invloed zijn op de productie die het CVW kan leveren. In een omgeving waar bij de start van de organisatie het vertrouwen nog ontbreekt, is het een grote opgave om aan alle verwachtingen te kunnen voldoen. De commissie is van mening dat de verwachtingen over het CVW recht moet doen aan de moeilijke omstandigheden waarin het CVW bij de start werd geconfronteerd.

Het CVW is nu een half jaar bezig met haar werk in een sterk veranderende omgeving waarbij het vertrouwen van haar partners niet altijd vanzelfsprekend is. Dit is voor een startende organisatie een uitdagende uitgangspositie. Er is in korte tijd een organisatie opgebouwd die ruim 200 werknemers betreft en die met veel aandacht voor de omgang met bewoners haar werkzaamheden verricht. De commissie is dan ook van mening dat het CVW daarmee een goede prestatie heeft geleverd gelet op de omstandigheden waarin zij haar werk moest verrichten.

Hoogachtend,
De commissie van toezicht CVW,
Namens deze,

10.

Drs. H.B. Eenhoorn, voorzitter

Bijlage: Tweede kwartaalrapportage 2015 Centrum Veilig Wonen
Kopie: Nationaal Coördinator Groningen